

Handleiding Hootsuite



Oktober 2013

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Account aanmaken.....	4
2. Wat is wat?	6
3. Inrichten	8
3.1 Tabs aanmaken.....	8
3.2 Kolommen aanmaken	8
4. Inrichten voor monitoring	10
4.1 Zoekwoorden.....	10
4.2 Zoeken op locatie	12
4.3 Lijsten	13
4.3.1 Lijsten toevoegen en aanmaken.....	13
4.3.2 Lijsten vullen met contacten	14
5. Communiceren	17
5.1 Het plaatsen van berichten	17
5.2 Het reageren op berichten	17
6. Contacten	18
7. Extra mogelijkheden (App's toevoegen)	20
Bijlage 1 – Zoekopdrachten binnen Hootsuite	22

Inleiding

De eerste stap in de wereld van social media begint vaak met 'luisteren': wat gebeurt er op social media, wie zegt wat over jouw bedrijf en welke ontwikkelingen zijn er in de markt?

Dit luisteren kun je op een overzichtelijke manier inrichten, Hootsuite is één van de social media dashboards waarmee je dit kunt doen. Er wordt vaak gekozen voor Hootsuite vanwege de toegankelijkheid: het werkt online en op verschillende browsers, waardoor je geen programma hoeft te installeren. Daarnaast zijn de mogelijkheden om te zoeken erg uitgebreid en kun je veel doen met de gratis versie. Voor de iPad en iPhone zijn app's te downloaden. Wanneer je de web versie als basis neemt dan synchroniseert Hootsuite ook met de app's

Binnen Hootsuite kun je meerdere social networks kunt toevoegen. Zo kun je naast Twitter dus ook bijvoorbeeld Facebook of LinkedIn toevoegen. Je kunt Hootsuite zo indelen dat je een gemakkelijk overzicht hebt van al jouw accounts en alleen die informatie krijgt die jij wilt ontvangen, of dit nu zakelijk of persoonlijk is.

De handleiding is gericht op het gratis account van Hootsuite en laat daarom de mogelijkheden voor het werken in teams buiten beschouwing. Daarnaast is er gekozen om het gedeelte 'analyse' hierin niet verder te bespreken.

Wil je met meerdere personen tegelijk één Hootsuite account beheren, maak dan een algemeen Hootsuite account aan (met één e-mailadres en wachtwoord) waar anderen ook gebruik van kunnen maken om in te loggen. Je kunt met meerdere personen tegelijk inloggen op één Hootsuite account. Wil je dat iedereen apart kan inloggen en zijn eigen rollen heeft? Dan is de betaalde versie aan te raden.

Veel succes met het gebruik van Hootsuite. Mochten er nog vragen zijn ben ik bereikbaar:

06-21815338

lissette@port-able.nl

@lissettevdpijl

Met vriendelijke groet,

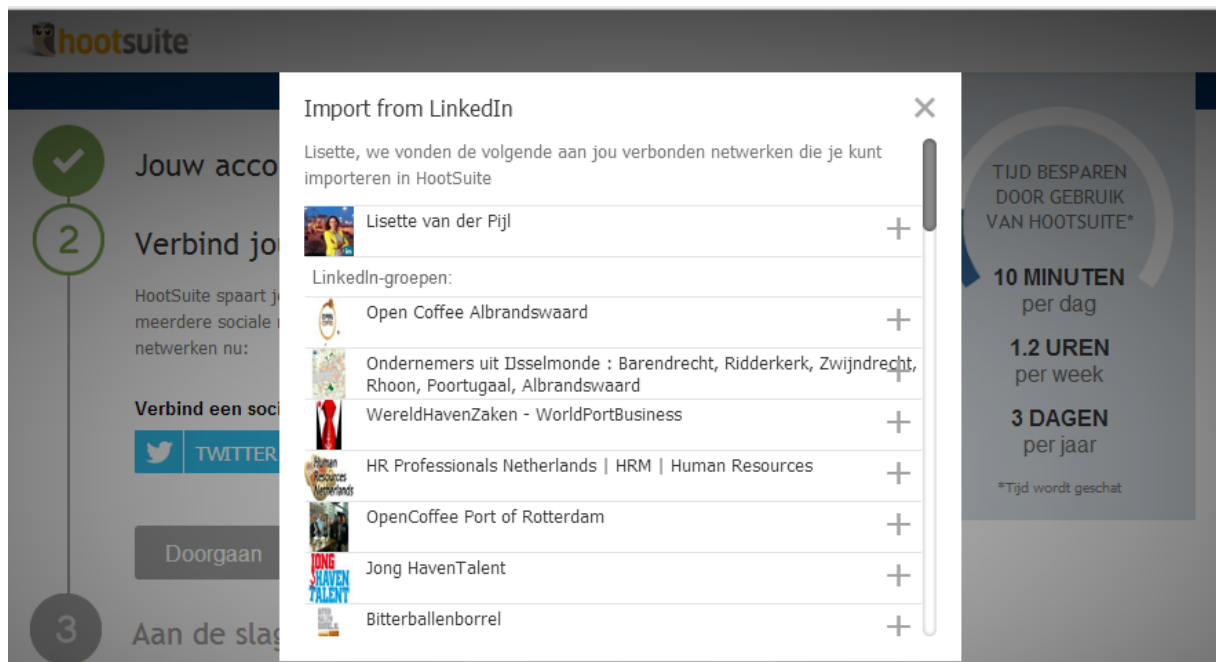
Lisette van der Pijl

1. Account aanmaken

- 1) Ga naar www.hootsuite.com
- 2) Vul de gegevens in en klik op 'meld je nu aan'



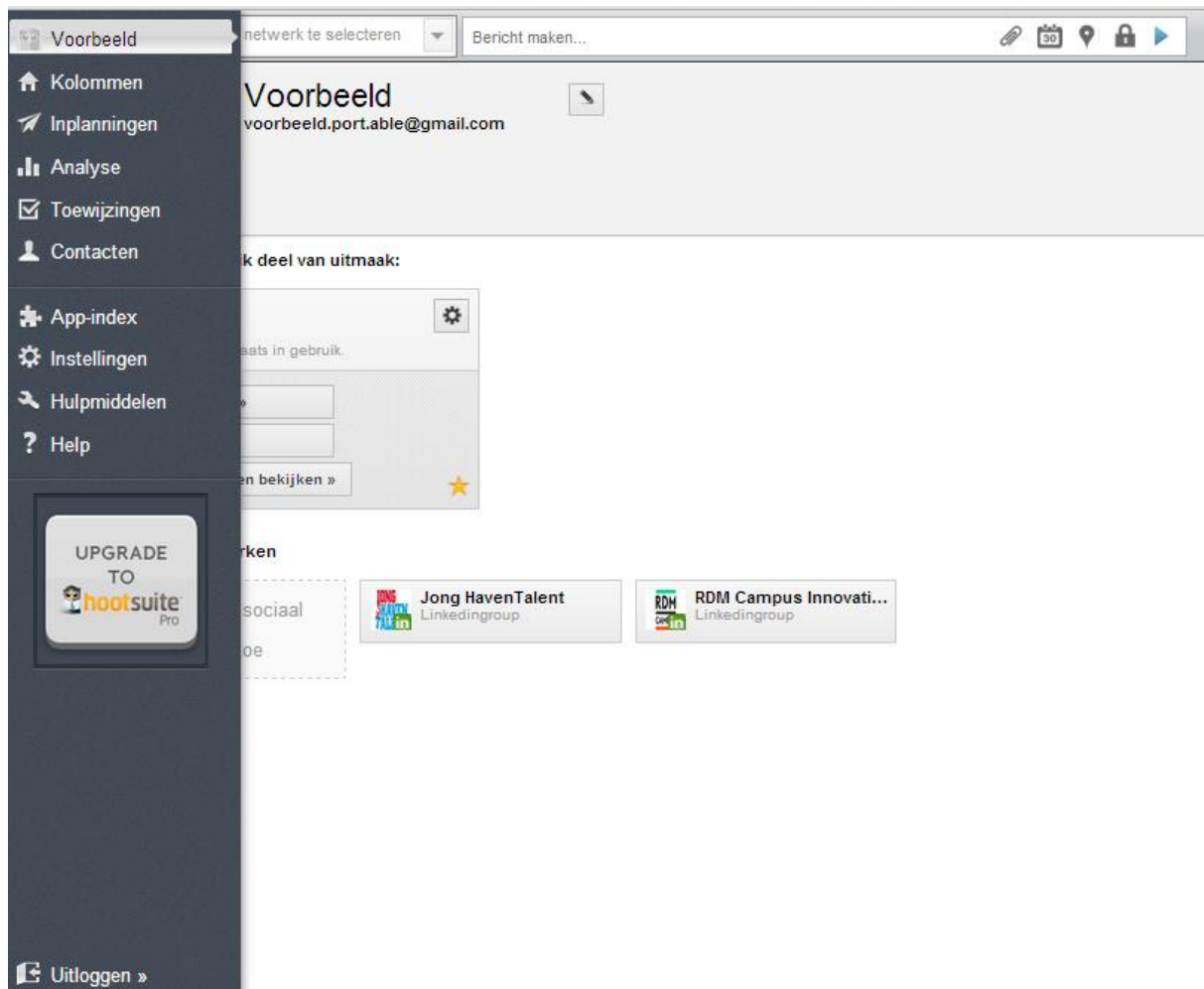
- 3) Bij de volgende stap ga je de sociale netwerken toevoegen.
Let op: een social media account (bijvoorbeeld @lisettevdpijl) kan maar aan één Hootsuite account gekoppeld worden.
- 4) Totaal kun je 5 accounts toevoegen.
Bij het toevoegen van een LinkedIn of Facebook account kun je er ook voor kiezen om groepen of bedrijfspagina's toe te voegen.



- 5) Wanneer je alle accounts hebt toegevoegd klik je op 'doorgaan'. Je kunt altijd op een later moment nog accounts toevoegen.
- 6) Je kunt er nu voor kiezen om de tour van Hootsuite te volgen voor de eerste uitleg.

2. Wat is wat?

Aan de linkerkant van het scherm zie je een grijze menubalk met icoontjes. Wanneer je hier met de muis overheen gaat dan schuift hij uit.

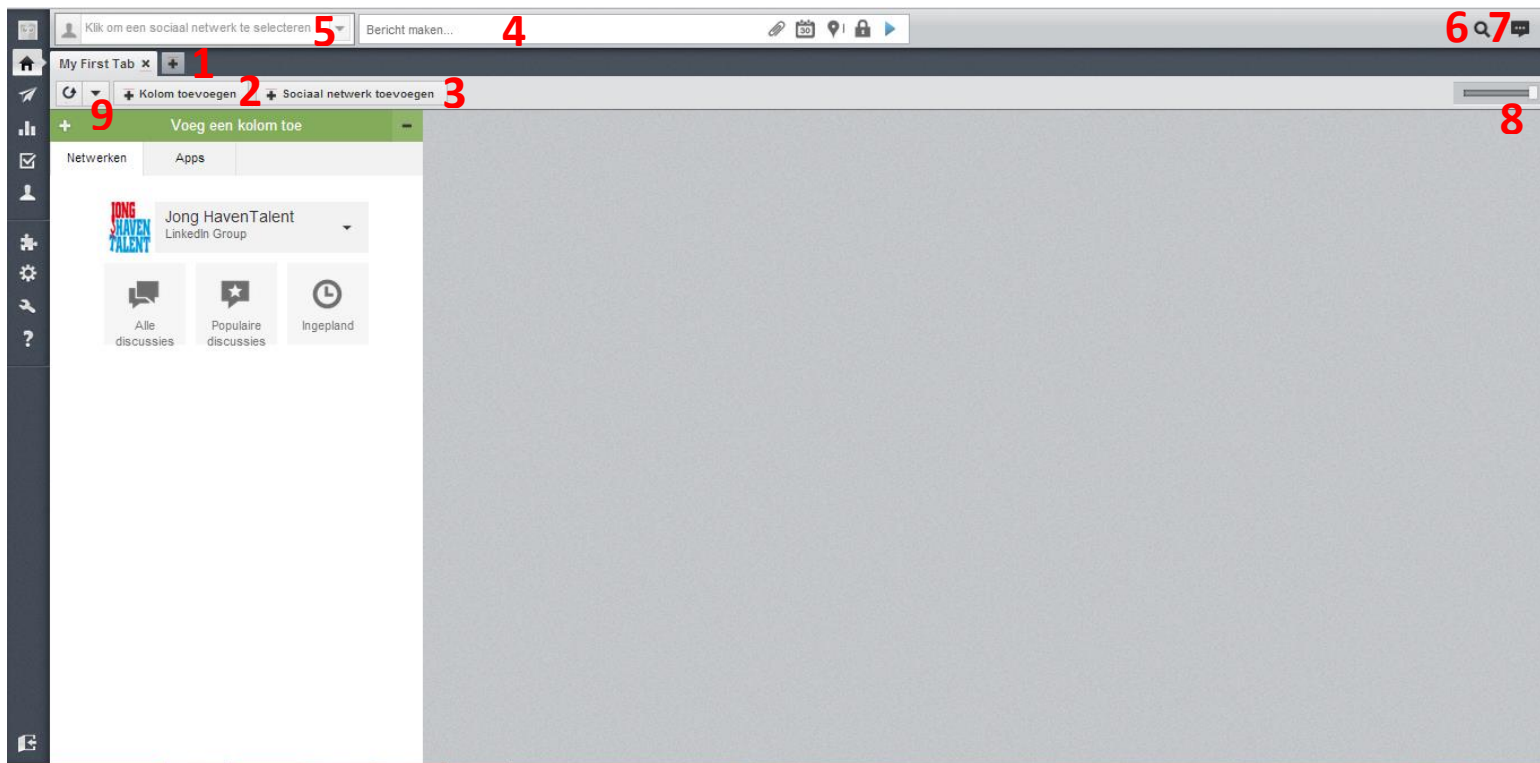


In dit menu zie je de volgende opties:

- **Voorbeeld (jouw naam):** Op deze plek vind je een aantal instellingen terug. Je kunt hier ook een nieuw sociaal netwerk toevoegen.
- **Kolommen:** Dit kun je zien als 'home feed'. Hier zijn alle berichten te zien.
- **Inplanningen:** Hier kun je ingeplande berichten terugvinden.
- **Analyse:** Hier vind je een aantal standaard rapporten.
- **Toewijzingen:** Niet relevant voor de gratis optie. Dit gebruik je wanneer je berichten wilt toewijzen aan leden van een team.
- **Contacten:** Een overzicht van alle Twitter contacten en Twitter/Hootsuite lijsten.
- **App-index:** Extra (gratis en betaalde) mogelijkheden om aan Hootsuite toe te voegen (o.a. RSS feeds en Instagram).
- **Instellingen:** De plek waar je alle instellingen kunt aanpassen (o.a. de taal)
- **Hulpmiddelen:** Extra informatie, downloads etcetera.

- **Help:** Helpdesk, veel gestelde vragen etcetera.
- **Uitloggen**

Wanneer je in het tabblad 'kolommen' (het icoon met het huisje) staat zie je het volgende.



- 1) Tabs: Tabbladen om structuur aan de brengen in jouw overzicht. Met het kruisje verwijder je een tab, met het plusje voeg je er één toe.
- 2) Kolom: Kolommen binnen de tabbladen.
- 3) Een social netwerk toevoegen.
- 4) Hier kun je een bericht maken om te versturen.
- 5) Selecteer hier het sociaal netwerk waarmee je een bericht wilt versturen.
- 6) Klik hierop om te zoeken binnen Tweets, Facebook posts of andere openbare Facebook berichten.
- 7) Gesprekken: Nodig mensen uit om samen te werken en te chatten (deze mogelijkheid is nog in de testfase).
- 8) Pas hiermee de hoeveelheid kolommen op één pagina aan.
- 9) Ververs voor nieuwe berichten en stel in hoe vaak ververs moet worden.

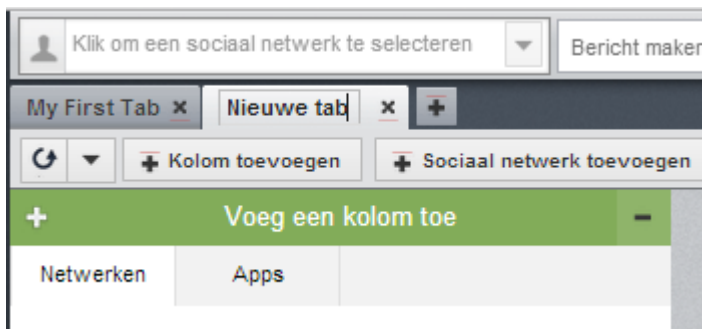
3. Inrichten

Het inrichten van jouw Hootsuite account doe je op de manier die voor jou het beste werkt. Met de tabs en kolommen kun je het overzicht bewaren. De tabs en de kolommen zijn beiden te verplaatsen, dit doe je door deze te verslepen.

3.1 Tabs aanmaken

Je kunt maximaal 20 tabbladen toevoegen. Zo kun je per onderwerp een aparte tab gebruiken. Dit kun je als volgt aanmaken:

- 1) Maak een nieuw tab door op het plusje te klikken
- 2) Noem deze tab naar jouw onderwerp, bijvoorbeeld 'Nieuws'. Naast deze tab kun je er nog meer maken die je bijvoorbeeld 'Concurrenten' of 'Klanten' noemt. Deze onderwerpen zijn afhankelijk van wat jij erin wilt hebben.



3.2 Kolommen aanmaken

Binnen de verschillende tabs kun je nu kolommen aanmaken. Je kunt totaal 10 kolommen per tabblad maken. Zo kun je bijvoorbeeld Twitterlijsten toevoegen, zoekwoorden instellen, LinkedIn groepen of je Facebook nieuwsoverzicht toevoegen.

Dit doe je als volgt:

- 1) Voeg een kolom toe door te klikken op 'Kolom toevoegen'.
- 2) Nu krijg je een pop-up waarin je kunt kiezen uit verschillende sociale netwerken.



- 3) Bovenin de pop-up vind je vier keuzes (bij Twitter) om jouw kolom mee te vullen. Bij de andere sociale netwerken zijn dit alleen de eerste twee.
- Kolom:** Kies hier het sociaal netwerk dat je wilt gebruiken en één van de standaard kolom types.
- Zoeken:** Vul hier zoekwoorden in om te zoeken binnen de openbare berichten van het sociale netwerk. Meer tips en informatie hierover vind je in hoofdstuk 4.
- Trefwoord:** Binnen Twitter kun je ook zoeken op trefwoord of deel van een zin. Met deze functie kun je meerdere trefwoorden in één kolom verzamelen.
- Lijsten:** Voeg een bestaande Twitterlijst toe of maak een nieuwe lijst.
- 4) Klik op 'kolom toevoegen' en de kolom wordt toegevoegd aan het tabblad.

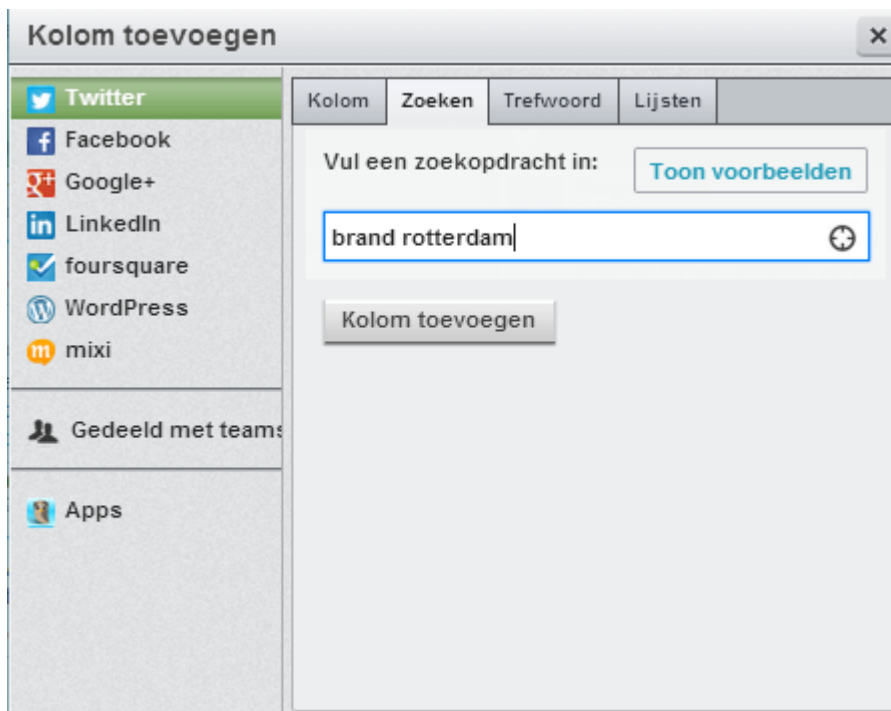
4. Inrichten voor monitoring

Hootsuite is ideaal voor het monitoren van informatie over jouw bedrijf. In verschillende kolommen kun je een overzicht maken van de informatie die je wilt volgen. In dit hoofdstuk vind je meer informatie over het gebruiken van zoekwoorden, zoeken op locatie en met behulp van lijsten.

4.1 Zoekwoorden

Wanneer je een kolom aanmaakt (zie hoofdstuk 3.2) kun je kiezen voor 'zoeken'. Met deze optie zoek je jouw sociale netwerken af naar bepaalde zoekwoorden. Stel dat je bijvoorbeeld alles wilt weten over een brand in Rotterdam. Je gaat dan als volgt te werk:

- 1) Klik op kolom toevoegen en selecteer het tweede tabblad 'zoeken'
- 2) Vul hier jouw zoekwoorden in
- 3) Klik op 'kolom toevoegen'



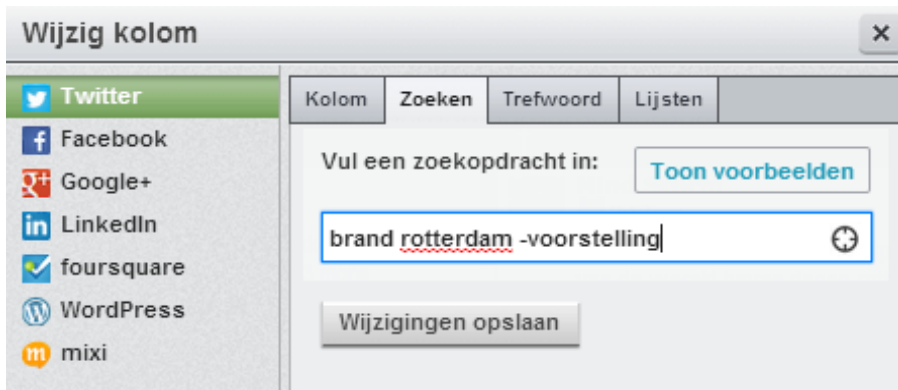
- 4) Er is nu een nieuwe kolom met berichten toegevoegd aan het tabblad.



- 5) Je ziet nu veel informatie over brand in Rotterdam. Daarnaast zie je ook een bericht over de voorstelling Brand! tijdens de Wereldhavendagen. Deze informatie is niet relevant, dus halen we er uit.
- 6) Klik hiervoor op het pijltje bovenaan in de kolom en kies voor 'voorkeuren'.



- 7) Pas nu je zoekopdracht aan door woorden uit te sluiten. Je doet dit door het minteken te gebruiken.



- 8) Je kunt oneindig woorden uitsluiten. Druk op 'wijzigingen opslaan' om de kolom te bewaren. Let wel op dat je niet teveel woorden uitsluit. Wanneer je bijvoorbeeld kiest voor *Brand rotterdam –havendagen*, is het mogelijk dat je een eventuele brand op de havendagen niet zal tegenkomen.

Zoeken binnen Hootsuite werkt bijna hetzelfde als zoeken via Google. Er zijn nog veel meer handige tips om de zoekopdrachten te verbeteren, deze vind je in de bijlage.

4.2 Zoeken op locatie

Wanneer je alle tweets rondom één locatie wilt volgen kun je dit ook in een kolom doen. Gebruik hier ook de optie 'zoeken' voor. In dit voorbeeld werk ik bij Odfjell Terminals en wil ik alles volgen wat er in die omgeving wordt gezegd.

- 1) Ga naar www.mygeoposition.com
- 2) Vul hier het adres in:



- 3) Je ziet nu de cijfers van 'latitude' en 'longitude'. Neem van latitude de eerste 4 cijfers (in het voorbeeld 51.88) en van de longitude de eerste 3 cijfers (4.31). Bepaal daarnaast binnen een straal van hoeveel kilometer je wilt zoeken (hier 1 km).

- 4) Deze gegevens verwerk je achter elkaar in de geocode voor Hootsuite. De code die je nu moet invullen in het 'zoeken' veld ziet er dan als volgt uit (let op de punten en komma's):
geocode:51.88,4.31,1km



- 5) Klik weer op 'kolom toevoegen' en je hebt een nieuwe kolom met alle tweets uit deze omgeving.

4.3 Lijsten

Je kunt in Hootsuite ook kolommen aanmaken van bestaande of nieuwe Twitter lijsten. In deze lijsten verzamel je de Twitter accounts die je wilt volgen.

4.3.1 Lijsten toevoegen en aanmaken

Heb je al een lijst gemaakt in Twitter? Voeg hem dan toe als kolom.

- 1) Wanneer je kiest voor 'lijsten' kun je het Twitter account selecteren.
- 2) Kies dan voor 'gebruik bestaande lijst' en selecteer de lijst die je wilt toevoegen.
- 3) Klik op kolom toevoegen.



Je kunt ook nieuwe lijsten maken. Alle lijsten die je in Hootsuite maakt worden ook gesynchroniseerd met Twitter. Voeg een **nieuwe lijst** toe:

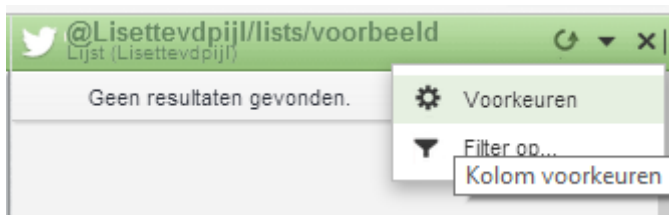
- 1) Wanneer je kiest voor 'lijsten' kun je het Twitter account selecteren.
- 2) Kies voor 'maak nieuwe lijst' en geef deze lijst een naam en eventueel een beschrijving.
- 3) Kies voor een openbare lijst (hier kan iedereen zich op abonneren) of een privé lijst (alleen zichtbaar voor jou).
- 4) Klik op kolom toevoegen.

Je kunt nu op een aantal manier mensen toevoegen aan deze lijst.

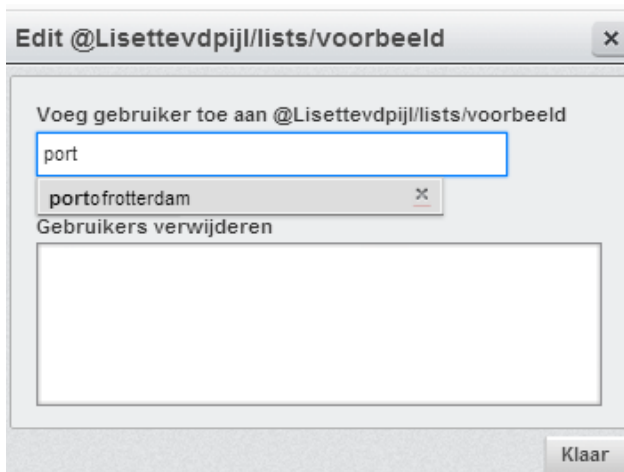
4.3.2 Lijsten vullen met contacten

Er zijn meerdere manieren om contacten aan lijsten toe te voegen:

- 1) Klik op het pijltje bovenaan een kolom en kies 'voorkeuren'.

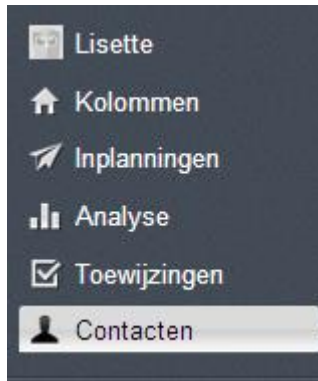


- 2) Voeg één voor één contacten toe en kies 'klaar'.

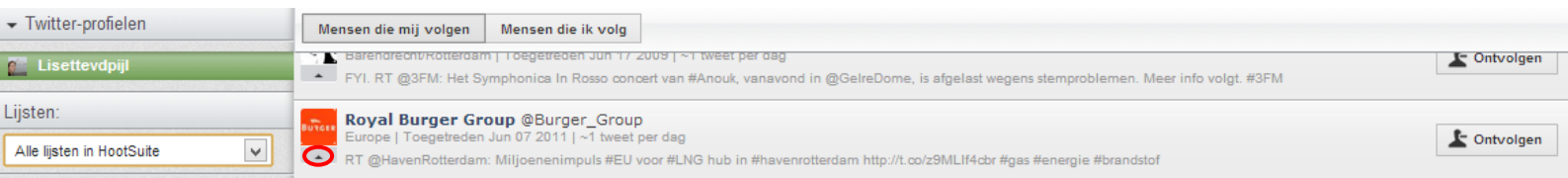


Je kunt ook via het menu 'contacten' mensen toevoegen.

- 1) Ga naar 'Contacten'



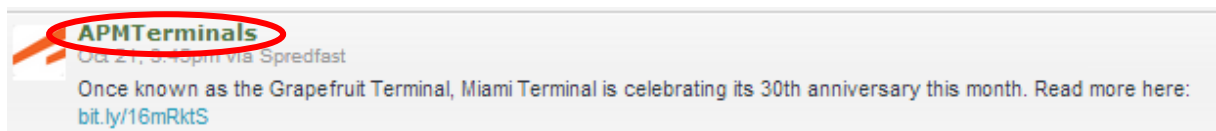
- 2) Zoek de persoon die je toe wilt voegen. Klik op het pijltje onder de foto.



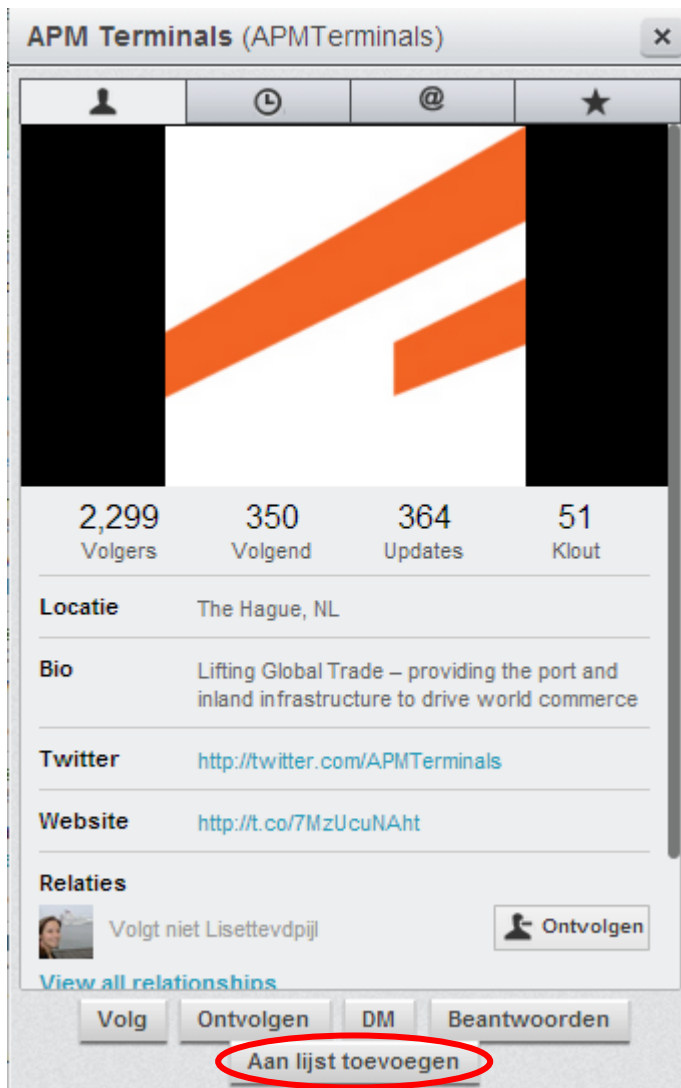
- 3) Kies voor 'toevoegen aan een lijst'.
- 4) Selecteer de lijst waar je iemand aan wilt toevoegen.
- 5) Klik op 'opslaan'.

Een andere manier om mensen aan een lijst toe te voegen is vanuit een bericht. Dit doe je bij 'kolommen'.

- 1) Klik op de naam van de persoon die je wilt toevoegen.



- 2) Je ziet nu meer informatie over deze persoon. Klik onderaan op 'aan lijst toevoegen'



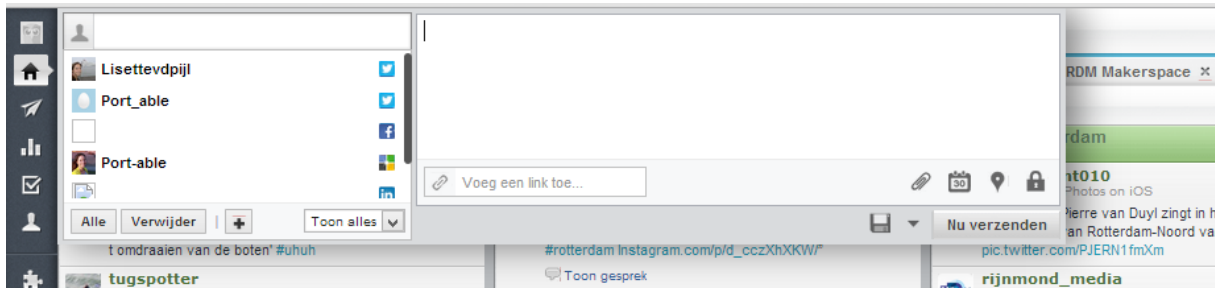
3) Selecteer de lijst en klik op 'opslaan'.

5. Communiceren

Naast het monitoren van berichten kun je Hootsuite ook gebruiken voor het plaatsen en reageren op berichten op verschillende sociale media.

5.1 Het plaatsen van berichten

Berichten kun je plaatsen door bovenin het dashboard te klikken op 'bericht maken'.



- 1) Selecteer links het netwerk (of meerdere netwerken) waarvan je een bericht wilt delen.
- 2) Typ rechts jouw bericht.
- 3) Link toevoegen? Wanneer je dit in het vak 'voeg een link toe' doet dan verkort Hootsuite de link automatisch. Hootsuite houdt dan ook bij hoe vaak er op de link wordt geklikt (zie 'analyse').
- 4) Bijlage toevoegen? Klik op de paperclip en selecteer de bijlage.
- 5) Op een ander moment versturen? Klik op de agenda en selecteer de datum en tijd. Je kunt ook kiezen voor 'automatisch plaatsen'. Dan kiest Hootsuite het moment waarop het bericht de meeste impact zal hebben.
- 6) Locatie toevoegen? Klik op het icoon voor plaatsbepaling.

Je kunt het bericht direct verzenden of opslaan als concept (klik op de diskette).

5.2 Het reageren op berichten

Wanneer je wilt reageren op een bericht, ga er dan met de muis overheen.



Er verschijnen vier opties:

Beantwoorden: geef antwoord op dit bericht.

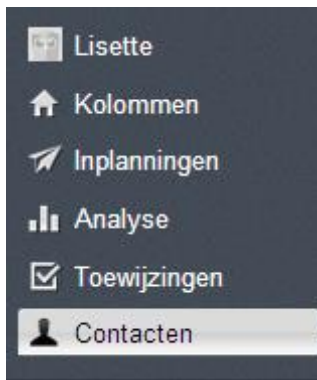
Retweet: retweet een bericht. Deze opent in het berichtenvenster, zodat je deze tweet nog kan aanpassen.

Direct bericht: Dit is een privé bericht. Je herkent dit bericht doordat er een 'd' voor het bericht wordt geplaatst.

Pijltje: vier opties; Allen beantwoorden, favoriet, verstuur per mail, verstuur naar gesprek. De laatste optie kun je gebruiken wanneer je met anderen wilt chatten over deze tweet.

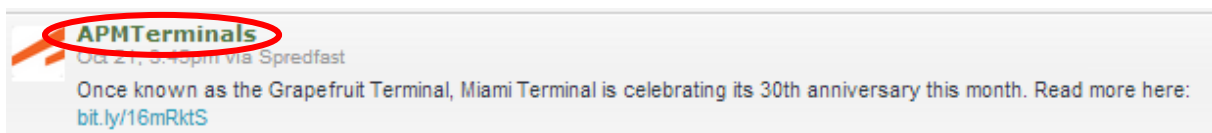
6. Contacten

Binnen 'contacten' vind je iedereen die jij volgt en de personen die jou volgen. Ook vind je hier een overzicht van de Twitter lijsten en wie er onderdeel van deze lijst is.

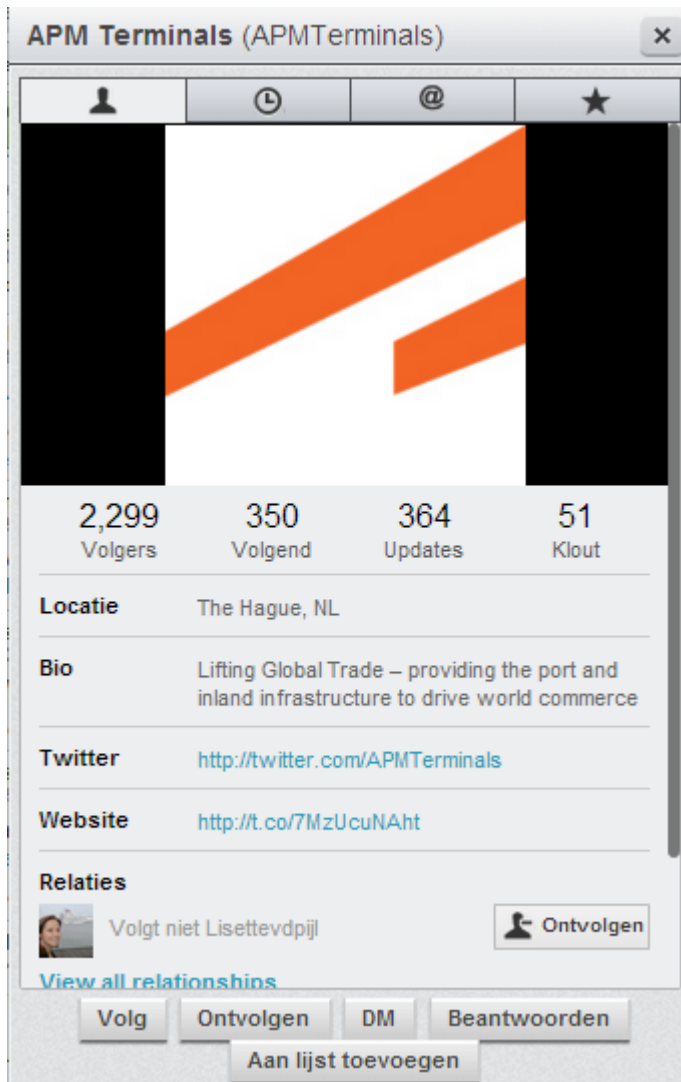


Wanneer je meer over iemand wilt weten, iemand wilt volgen/ontvolgen of aan een lijst toevoegen dan kun je dit via contacten doen. Je kunt ook het profiel openen door vanuit een bericht op iemands naam te klikken.

- 1) Klik op de naam van de persoon die je wilt bekijken.



- 2) Je ziet nu meer informatie over deze persoon.



Onderin vind je de opties volg, ontvolgen, DM (= direct message, een privé bericht), beantwoorden en aan lijst toevoegen.

Bovenin kun je uit 4 opties kiezen: het profiel, de timeline van de persoon, vermeldingen (@) van deze persoon en berichten die hij als favoriet heeft gemarkeerd.

7. Extra mogelijkheden (App's toevoegen)

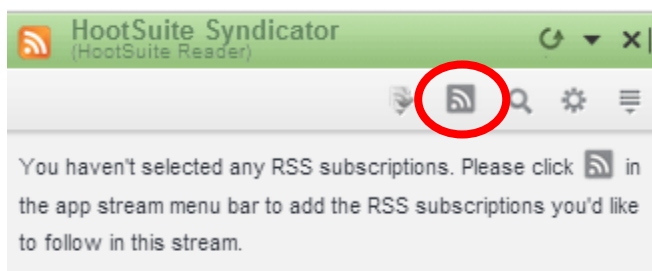
Naast de standaard opties en sociale netwerken die Hootsuite ondersteunt zijn er ook een aantal App's die je kunt toevoegen aan het dashboard. Deze App's kunnen gratis of betaald zijn.

Een voorbeeld van een App is de RSS reader. In de gratis versie kun je 2 RSS feeds toevoegen aan Hootsuite. Dit doe je als volgt:

- 1) Kies in het menu voor App-index:



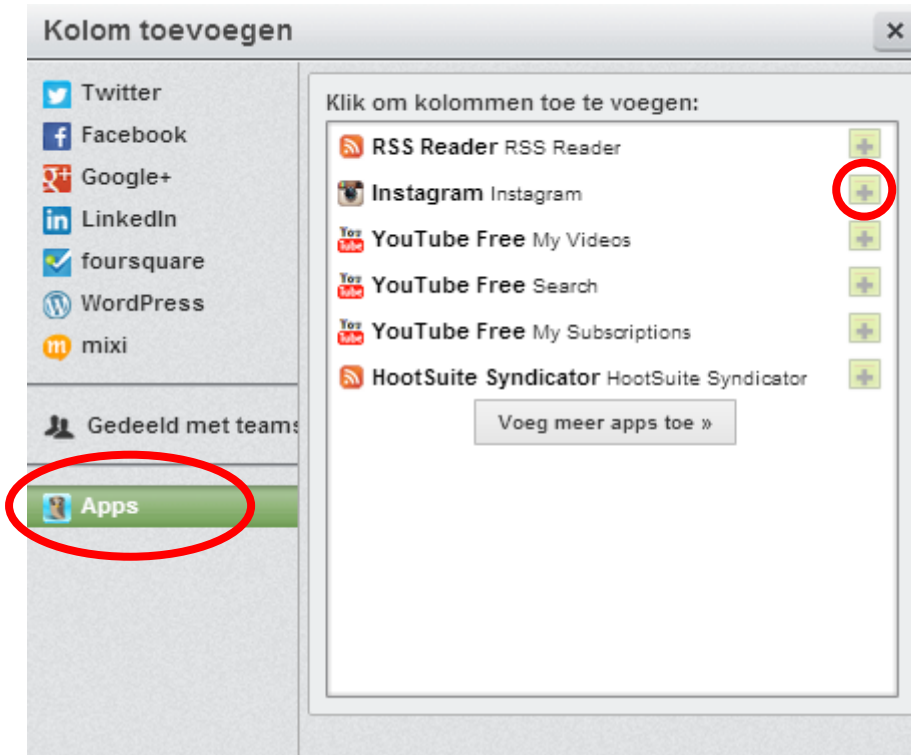
- 2) Selecteer de RSS reader of 'Hootsuite indicator' en klik op 'installeer App'.
- 3) Kies voor het plaatsen van de reader in een bestaande tab of in een nieuwe tab.
- 4) In het menu kun je een RSS feed toevoegen door te klikken op dit icoon.



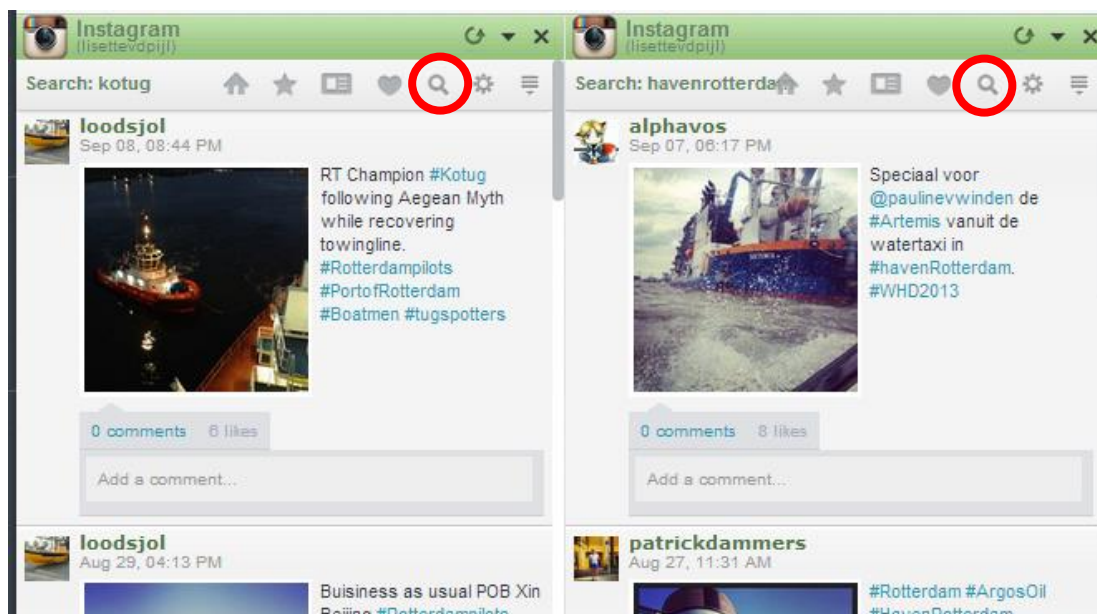
- 5) Typ het RSS adres in de balk of kies voor het uploaden van een RSS file.

Overige App's die je kunt toevoegen zijn bijvoorbeeld Instagram of YouTube. In deze sociale netwerken kun je ook zoeken. Dit doe je als volgt:

- 1) Klik op 'kolom toevoegen'
- 2) Klik op 'Apps'
- 3) Selecteer de App die je wilt toevoegen (of kies 'voeg meer apps toe') door op de groene plus te drukken.



- 4) Een kolom is nu toegevoegd. Log in op het netwerk.
- 5) Klik op het vergrootglas om te zoeken.
- 6) Je kunt meerdere kolommen aanmaken om in te zoeken.



Bijlage 1 – Zoekopdrachten binnen Hootsuite

Examples

Zoekopdracht	Toon resultaten...
twitter search	containing both "twitter" and "search".
"owls rock"	containing the exact phrase "owls rock".
ninjas OR pirates	containing either "ninjas" or "pirates" (or both).
super -man	containing "super" but not "man".
#followfriday	containing the hashtag "followfriday".
from:HootSuite	sent from person "hootsuite".
to:invoke	sent to person "invoke".
@memelabs	referencing person "memelabs".
colbert since:2008-07-27	containing "colbert" sent since "2008-07-27"
w00t until:2008-07-27	containing "w00t" sent up to "2008-07-27".
unicorns :)	containing "unicorns" with a positive attitude.
fail :(containing "fail" and with a negative attitude.
bacon ?	containing "bacon" and asking a question.
rainbows filter:links	containing "rainbows" and linking to URLs.

Dit zijn de voorbeelden die Hootsuite zelf geeft. Een andere handige functie is het beperken van de berichten tot de Nederlandstalige berichten. Je voegt dan aan de zoekopdracht *lang:nl* toe.

Bijvoorbeeld: rotterdam haven lang:nl